



ΑΝΑΡΤΗΤΕΑ

ΑΔΑ: 9Λ69465ΧΘΞ-Γ5Η

Παπάγου, 9/6/2026

Αριθμ. Πρωτ.: 92737

**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΚΑΙ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ  
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ  
ΓΕΝ. Δ/ΝΣΗ ΟΧΗΜΑΤΩΝ & ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ  
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΠΟΠΤΕΙΑΣ & ΕΛΕΓΧΟΥ (Δ36)  
ΤΜΗΜΑ ΕΠΟΠΤΕΙΑΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ  
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΟΧΗΜΑΤΩΝ**

**Α Π Ο Φ Α Σ Η**

ΤΑΧ. Δ/ΝΣΗ : Αναστάσεως 2 & Τσιγάντε  
Τ.Κ. : 156 69, Παπάγου  
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ : Α. Σερεμέτα, Ε. Παπανικολάου  
ΤΗΛΕΦΩΝΟ : 210-6508219, 8486  
Email : [dee@yme.gov.gr](mailto:dee@yme.gov.gr)

**ΘΕΜΑ:** Σύστημα διαχείρισης καταγγελιών συνεργείων επισκευής και συντήρησης αυτοκινήτων, μοτοσικλετών και μοτοποδηλάτων όλων των κατηγοριών, πλυντηρίων – λιπαντηρίων οχημάτων, υπαίθριων και στεγασμένων σταθμών αυτοκινήτων και Σταθμών υπεραστικών λεωφορείων, αρμοδιότητας της Γενικής Γραμματείας Μεταφορών.

**Η ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗ ΤΗΣ ΓΕΝΙΚΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ  
ΟΧΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ ΤΟΥ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΥΠΟΔΟΜΩΝ & ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ**

Έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις:
  - α. Του ν.4622/2019 «Επιτελικό Κράτος: οργάνωση, λειτουργία και διαφάνεια της Κυβέρνησης, των κυβερνητικών οργάνων και της κεντρικής δημόσιας διοίκησης» (Α' 133).
  - β. Του ν.3861/2010 «Ενίσχυση της διαφάνειας με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών και αυτοδιοικητικών οργάνων στο διαδίκτυο «Πρόγραμμα ΔΙΑΥΓΕΙΑ» και άλλες διατάξεις» (Α' 112).
  - γ. Τα άρθρα 127 – 157 του ν. 4512/2018 «Ρυθμίσεις για την εφαρμογή των Διαρθρωτικών Μεταρρυθμίσεων του Προγράμματος Οικονομικής Προσαρμογής και άλλες διατάξεις», όπως ισχύει (Α' 5) και ιδίως η παρ. 8 του άρθρου 140 αυτού.
  - δ. Τα άρθρα 122 και 123 του ν.5297/2026 «Απλούστευση του πλαισίου άσκησης οικονομικών δραστηριοτήτων του ν. 4442/2016 - Ορισμός αρχών για την εφαρμογή του πλαισίου εποπτείας οικονομικών δραστηριοτήτων και αγοράς προϊόντων του ν. 4512/2018 - Ρυθμίσεις για την προστασία των γεωγραφικών ενδείξεων για χειροτεχνικά και βιομηχανικά προϊόντα και λήψη αναγκαίων μέτρων για την εφαρμογή του Κανονισμού (ΕΕ) 2023/2411 - Ενίσχυση της αναπτυξιακής δραστηριότητας και των στρατηγικών επενδύσεων - Απλοποίηση του θεσμικού πλαισίου για το υπαίθριο εμπόριο και λοιπές διατάξεις» (Α' 64).

- ε. Του π.δ. 123/2017 «Οργανισμός του Υπουργείου Υποδομών και Μεταφορών» (Α' 151).
- στ. Του π.δ. 77/2023 «*Σύσταση Υπουργείου και μετονομασία Υπουργείων - Σύσταση, κατάργηση και μετονομασία Γενικών και Ειδικών Γραμματειών - Μεταφορά αρμοδιοτήτων, υπηρεσιακών μονάδων, θέσεων προσωπικού και εποπτευόμενων φορέων*» (Α' 130).
- ζ. Του π.δ. 27/2025 «*Διορισμός Υπουργών, Αναπληρωτή Υπουργού, Υφυπουργών και Αντιπροέδρου της Κυβέρνησης*» (Α' 44).
- η. Της με αρ. 218/16-07-2025 απόφασης του Πρωθυπουργού και του Υπουργού Υποδομών και Μεταφορών «*Διορισμός Γενικού Γραμματέα Μεταφορών του Υπουργείου Υποδομών και Μεταφορών*» (ΥΟΔΔ 877).
2. Τη με αριθ. πρωτ. 91421/8-6-2026 εισήγηση του Προϊσταμένου Γ.Δ.Ο.Υ. σύμφωνα με την περ. ε', της παρ. 5 του άρθρου 24 του ν.4270/2014 (Α' 143).
3. Το γεγονός ότι από τις διατάξεις της παρούσας απόφασης δεν προκαλείται δαπάνη σε βάρος του κρατικού προϋπολογισμού.
4. Το γεγονός ότι οι διατάξεις της παρούσας δεν αφορούν σε διοικητική διαδικασία για την οποία υπάρχει υποχρέωση καταχώρισης στο ΕΜΔΔ-ΜΙΤΟΣ.

#### **Αποφασίζουμε**

1. Καθορίζουμε το Σύστημα Διαχείρισης Καταγγελιών (ΣΔΚ) για την εποπτεία των ακόλουθων οικονομικών δραστηριοτήτων (εγκαταστάσεων εξυπηρέτησης οχημάτων) που αναφέρονται στην παρ. 2 του άρθρου 122 του ν. 5297/2026 (Α' 64), που εμπίπτουν στην αρμοδιότητα της Γενικής Διεύθυνσης Οχημάτων και Εγκαταστάσεων, – Αρχής Οργάνωσης Εποπτείας και Συντονισμού σύμφωνα με την παρ. 1 του άρθρου 122 του ν. 5297/2026 (Α' 64), μέσω των υπηρεσιών της που ορίζονται σύμφωνα με τις περ. α) και β) της παρ. 1 του άρθρου 122 του ν. 5297/2026 (Α' 64), και ειδικότερα:
- α. Συνεργεία επισκευής και συντήρησης αυτοκινήτων, μοτοσικλετών και μοτοποδηλάτων όλων των κατηγοριών που υπάγονται στις διατάξεις του π.δ. 78/1988 (Α' 34).
- β. Πλυντήρια και λιπαντήρια οχημάτων που υπάγονται στις διατάξεις του π.δ. 455/1976 (Α' 169) και της 56926/2023 υ.α. (Β' 943).
- γ. Υπαίθριοι και στεγασμένοι σταθμοί επιβατικών αυτοκινήτων και βαρέων οχημάτων που υπάγονται στις διατάξεις του π.δ. 455/1976 (Α' 169) και της 44662/454/2019 υ.α. (Β' 2192), αντί στοιχα.
- δ. Σταθμοί υπεραστικών λεωφορείων που υπάγονται στις διατάξεις του π.δ. 79/2004 (Α' 62).
2. Η εποπτεία των ανωτέρω εγκαταστάσεων εξυπηρέτησης οχημάτων εμπίπτει στο πεδίο εποπτείας της ασφάλειας υποδομών και κατασκευών της περ. δ) της παρ. 4 του άρθρου 127 του ν. 4512/2018, περί αντικειμένου και πεδίου εφαρμογής.
3. Το Σύστημα Διαχείρισης Καταγγελιών (ΣΔΚ) για την εποπτεία των οικονομικών δραστηριοτήτων (εγκαταστάσεων εξυπηρέτησης οχημάτων) που αναφέρονται στην παρ. 1 της παρούσας, το οποίο υιοθετείται με την παρούσα, αποτυπώνεται στο Παράρτημα Ι, το οποίο αποτελεί αναπόσπαστο μέρος αυτής.
4. Για την εφαρμογή της παρούσας, ορίζονται ως αρμόδιες αρχές οι οικείες περιφερειακές Υπηρεσίες Μεταφορών και Επικοινωνιών στις οποίες υποβάλλονται οι γνωστοποιήσεις έναρξης λειτουργίας - Αρχές Εφαρμογής Εποπτείας και Διαχείρισης σύμφωνα με την παρ. 1 του άρθρου 123 του ν. 5297/2026 (Α' 64), για το πεδίο της ασφάλειας υποδομών και κατασκευών της περ. δ' της παρ. 4 του άρθρου 127 του ν. 4512/2018 (Α' 5) και για τις οικονομικές δραστηριότητες

τητες (εγκαταστάσεις εξυπηρέτησης οχημάτων) που αναφέρονται στην παρ. 2 του άρθρου 122 του ν. 5297/2026 (Α΄ 64), καθώς και στην παρ. 1 της παρούσας.

5. Η παρούσα απόφαση ισχύει από τη δημοσίευση των αποφάσεων της παρ. 5 του άρθρου 137, της παρ. 5 του άρθρου 147 και της παρ. 1 του άρθρου 149, του ν. 4512/2018 (Α΄ 5).

**Η ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗ  
ΤΗΣ ΓΕΝΙΚΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΟΧΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ**

**ΠΑΝΑΓΙΩΤΑ ΚΑΡΑΧΑΛΙΟΥ  
Μηχανολόγος Μηχ. με Α΄ βαθμό**

<b><u>ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΠΟΔΕΚΤΩΝ</u></b>	
<b><i>Προς ενέργεια:</i></b>	
<b><i>Περιφέρειες της Χώρας</i></b>	
Διευθύνσεις Μεταφορών και Επικοινωνιών	
<b><i>Κοινοποίηση:</i></b>	
<b>A.</b>	<b><i>Αποκεντρωμένες Διοικήσεις της Χώρας</i></b>
<b>B.</b>	<b><i>Γενικές Διευθύνσεις Μεταφορών και Επικοινωνιών της Χώρας</i></b>
<b>Γ.</b>	<b><i>Εθνική Αρχή Διαφάνειας</i></b> Μονάδα Επιθεωρήσεων και Ελέγχων Τομέας Δημοσίων Έργων & Μεταφορών Υποτομέας Μεταφορών (αποστολή με e-mail: <a href="mailto:info@aead.gr">info@aead.gr</a> , <a href="mailto:grammateia@aead.gr">grammateia@aead.gr</a> )

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ**  
**ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΠΟΔΟΜΩΝ & ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ**  
**Γενική Γραμματεία Μεταφορών**

**ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ**  
**ΟΧΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ**  
**ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΠΟΠΤΕΙΑΣ & ΕΛΕΓΧΟΥ (Δ36)**

**ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ/ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ**  
**ΕΠΙ ΠΑΡΑΒΑΣΕΩΝ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΟΧΗΜΑΤΩΝ**  
(Συνεργείων επισκευής και συντήρησης αυτοκινήτων, μοτοσικλετών και μοτοποδηλάτων όλων των κατηγοριών, πλυντηρίων – λιπαντηρίων οχημάτων, υπαίθριων και στεγασμένων σταθμών αυτοκινήτων και σταθμών υπεραστικών λεωφορείων)

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. Σκοπός .....	7
2. Πεδίο εφαρμογής & Ορισμοί .....	7
3. Πολιτική διαχείρισης και αξιολόγησης των αναφορών/καταγγελιών .....	7
4. Νομοθετικό Πλαίσιο .....	8
5. Πηγές αναφορών/καταγγελιών .....	9
6. Υποβολή της αναφοράς/καταγγελίας - Καταγραφή.....	10
6.1 Τρόποι υποβολής των αναφορών/καταγγελιών .....	10
6.2 Περιεχόμενο των αναφορών/καταγγελιών .....	10
6.3 Αξιολόγηση της αναφοράς/καταγγελίας – Ρόλοι και Αρμοδιότητες .....	11
7. Περιγραφή συστήματος αξιολόγησης της αναφοράς/καταγγελίας.....	11
7.1 Αρχική Αξιολόγηση.....	12
7.2 Τελική Αξιολόγηση/Βαθμολόγηση .....	12
7.3 Κριτήρια Τελικής Αξιολόγησης και Βαθμολόγησης .....	13
7.4 Χαρακτηρισμός Αναφοράς/Καταγγελίας και Πίνακας Ενεργειών.....	15
8. Ενέργειες Διαχείρισης Αναφορών/Καταγγελιών .....	16
9. Έντυπα.....	17

## 1. Σκοπός

Σκοπός του Συστήματος Διαχείρισης Αναφορών/Καταγγελιών, της Διεύθυνσης Εποπτείας και Ελέγχου (Δ36), της Γενικής Διεύθυνσης Οχημάτων και Εγκαταστάσεων (ΓΔΟΕ), της Γενικής Γραμματείας Μεταφορών (ΓΓΜ), του Υπουργείου Υποδομών και Μεταφορών, είναι:

- 1) Η αξιοποίηση των αναφορών/καταγγελιών ως πηγή πληροφοριών για την αποφυγή κινδύνων και το σχεδιασμό των ελέγχων των οικονομικών δραστηριοτήτων.
- 2) Η ένταξη, κατόπιν αναφορών/καταγγελιών, στον προγραμματισμό των τακτικών ελέγχων των οικονομικών δραστηριοτήτων που εμπíπτουν στην αρμοδιότητα της Υπηρεσίας.

## 2. Πεδίο εφαρμογής & Ορισμοί

Στο πεδίο εφαρμογής του παρόντος Συστήματος Διαχείρισης Αναφορών/Καταγγελιών, εντάσσονται οι εξής εγκαταστάσεις εξυπηρέτησης οχημάτων αρμοδιότητας του Τμήματος Β΄:

- α. Συνεργεία επισκευής και συντήρησης αυτοκινήτων, μοτοσικλετών και μοτοποδηλάτων που υπάγονται στις διατάξεις του π.δ. 78/1988 (Α΄ 34).
- β. Πλυντήρια και λιπαντήρια οχημάτων που υπάγονται στις διατάξεις του π.δ. 455/1976 (Α΄ 169) και της 56926/2023 υ.α. (Β΄ 943).
- β. Υπαίθριοι και στεγασμένοι σταθμοί επιβατικών αυτοκινήτων και βαρέων οχημάτων που υπάγονται στις διατάξεις του π.δ. 455/1976 (Α΄ 169) και της 44662/454/2019 υ.α. (Β΄ 2192), αντίστοιχα.
- δ. Σταθμοί υπεραστικών λεωφορείων που υπάγονται στις διατάξεις του π.δ. 79/2004 (Α΄ 62).

Για τους σκοπούς του παρόντος τίθενται οι εξής ορισμοί:

**Αναφορά:** είναι οποιαδήποτε ανακοίνωση, δήλωση, ισχυρισμός, παροχή πληροφορίας, η οποία δεν συνοδεύεται απαραίτητα από αποδεικτικά στοιχεία και διατυπώνεται προς την αρμόδια αρχή εντύπως ή ηλεκτρονικά.

**Καταγγελία:** είναι οποιαδήποτε γραπτή ή ηλεκτρονική δήλωση κατηγορίας εναντίον προσώπου ή επιχείρησης, η οποία υποστηρίζεται από εύλογα αποδεικτικά στοιχεία.

## 3. Πολιτική διαχείρισης και αξιολόγησης των αναφορών/καταγγελιών

Η πολιτική διαχείρισης και αξιολόγησης των αναφορών/καταγγελιών στο πεδίο εφαρμογής της Ενότητας 2 του παρόντος, περιλαμβάνει τους παρακάτω άξονες:

- Διασφάλιση του δικαιώματος των πολιτών να εκφράζουν τις αναφορές/καταγγελίες τους, περί μη ασφαλούς λειτουργίας των εγκαταστάσεων εξυπηρέτησης οχημάτων της Ενότητας 2 του παρόντος.
- Αξιολόγηση και διαχείριση των αναφορών/καταγγελιών με ενιαίο πλαίσιο κριτηρίων, αντικειμενικό και αμερόληπτο.
- Συγκέντρωση και αξιοποίηση σημαντικών πληροφοριών για την άσκηση της εποπτείας και θέσπιση ρυθμιστικών διατάξεων από τις αρμόδιες διευθύνσεις του Υπουργείου/άλλων φορέων, με στόχο την ασφαλή λειτουργία των εγκαταστάσεων εξυπηρέτησης οχημάτων της Ενότητας 2 του παρόντος.

#### 4. Νομοθετικό Πλαίσιο

Η νομοθεσία που διέπει το παρόν Σύστημα Διαχείρισης Αναφορών/Καταγγελιών είναι η εξής:

- ✓ Ο ν. 4512/2018 (ΦΕΚ Α'5/17.01.2018) «*Ρυθμίσεις για την εφαρμογή των Διαρθρωτικών Μεταρρυθμίσεων του Προγράμματος Οικονομικής Προσαρμογής και άλλες διατάξεις*», άρθρο 140 «*Διαχείριση καταγγελιών*», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.
- ✓ Ο ν. 4624/2019 «*Προστασία Προσωπικών Δεδομένων*», όπως ισχύει.
- ✓ Τα άρθρα 122 και 123 του ν.5297/2026 «*Απλοστεύση του πλαισίου άσκησης οικονομικών δραστηριοτήτων του ν. 4442/2016 - Ορισμός αρχών για την εφαρμογή του πλαισίου εποπτείας οικονομικών δραστηριοτήτων και αγοράς προϊόντων του ν. 4512/2018 - Ρυθμίσεις για την προστασία των γεωγραφικών ενδείξεων για χειροτεχνικά και βιομηχανικά προϊόντα και λήψη αναγκαίων μέτρων για την εφαρμογή του Κανονισμού (ΕΕ) 2023/2411 - Ενίσχυση της αναπτυξιακής δραστηριότητας και των στρατηγικών επενδύσεων - Απλοποίηση του θεσμικού πλαισίου για το υπαίθριο εμπόριο και λοιπές διατάξεις*» (Α'64).

Η νομοθεσία που διέπει τις εγκαταστάσεις εξυπηρέτησης οχημάτων της Ενότητας 2 του παρόντος, είναι η εξής:

- ✓ Το π.δ. 78/1988 (Α'34) «*Καθορισμός των όρων και προϋποθέσεων ίδρυσης και λειτουργίας συνεργείων συντήρησης και επισκευής αυτοκινήτων, μοτοσικλετών και μοτοποδηλάτων, καθώς και της διαδικασίας χορήγησης αδειών ίδρυσης και λειτουργίας αυτών*».
- ✓ Η με αρ. πρωτ. 314766/09-11-2021 κ.υ.α. «*Καθορισμός διαδικασίας, περιεχομένου και δικαιολογητικών, παραβόλου και κυρώσεων για τη γνωστοποίηση της λειτουργίας των συνεργείων συντήρησης και επισκευής αυτοκινήτων, μοτοσικλετών και μοτοποδηλάτων του π.δ. 78/1988 (Α' 34) και του ν. 3710/2008 (Α' 216)*» (Β' 5272).

- ✓ Η με αρ. πρωτ. 312990/08-11-2021 κ.υ.α. «Καθορισμός διαδικασίας, περιεχομένου και δικαιολογητικών, παραβόλου και κυρώσεων για τη γνωστοποίηση λειτουργίας των πλυντηρίων ή/και λιπαντηρίων οχημάτων» (Β' 5270).
- ✓ Η με αρ. πρωτ. 315162/09-11-2021 κ.υ.α. «Καθορισμός διαδικασίας, περιεχομένου και δικαιολογητικών, παραβόλου και κυρώσεων για τη γνωστοποίηση της λειτουργίας χώρων στάθμευσης αυτοκινήτων, μοτοσικλετών και μοτοποδηλάτων» (Β' 5273).
- ✓ Η με αρ. πρωτ. 44662/454/07-06-2019 υ.α. «Καθορισμός των αρμοδίων οργάνων, των όρων και προϋποθέσεων ίδρυσης και λειτουργίας πάσης φύσεως σταθμών αυτοκινήτων εντός και εκτός εγκεκριμένων σχεδίων πόλεων, καθώς και των όρων και προϋποθέσεων για την κυκλοφοριακή σύνδεση των ανωτέρω εγκαταστάσεων και επιχειρήσεων με εθνικές, επαρχιακές, δημοτικές και κοινοτικές οδούς.» (Β' 2192).
- ✓ Το π.δ. 455/1976 «Περί όρων και προϋποθέσεων ιδρύσεως και λειτουργίας σταθμών αυτοκινήτων και εγκαταστάσεως εντός αυτών πλυντηρίων - λιπαντηρίων αυτοκινήτων, αντλιών παροχής καυσίμων ως και προϋποθέσεων χορηγήσεως των προς τούτο απαιτούμενων αδειών» (Α' 169).
- ✓ Η με αρ. πρωτ. 314290/09-11-2021 κ.υ.α. «Καθορισμός διαδικασίας, περιεχομένου και δικαιολογητικών, παραβόλου και κυρώσεων για τη γνωστοποίηση της λειτουργίας χώρων στάθμευσης βαρέων οχημάτων» (Β' 5269).
- ✓ Το π.δ. 79/2004 «Καθορισμός των όρων και προϋποθέσεων ιδρύσεως και λειτουργίας Σταθμών υπεραστικών λεωφορείων και Σταθμών φορτηγών αυτοκινήτων για φορτοεκφόρτωση εμπορευμάτων (εμπορευματικών σταθμών αυτοκινήτων)» (Α' 62).
- ✓ Η με αρ. πρωτ. 313214/08-11-2021 κ.υ.α. «Καθορισμός διαδικασίας, περιεχομένου και δικαιολογητικών, παραβόλου και κυρώσεων για τη γνωστοποίηση λειτουργίας σταθμού υπεραστικών λεωφορείων» (Β' 5271).

## 5. Πηγές αναφορών/καταγγελιών

Δυνατότητα υποβολής αναφορών/καταγγελιών που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της Ενότητας 2 του παρόντος, έχει:

- κάθε φυσικό πρόσωπο, ή κάθε νομικό πρόσωπο δια του νόμιμου εκπροσώπου.
- κάθε φορέας του δημόσιου και του ευρύτερου δημοσίου τομέα.

Η Γενική Διεύθυνση Οχημάτων και Εγκαταστάσεων (ΓΔΟΕ) της ΓΓΜ, μεριμνά για την ενημέρωση των πολιτών σχετικά με τη διαδικασία υποβολής αναφορών/καταγγελιών, συμπεριλαμβανομένης της ανάρτησης της πολιτικής της για τη διαχείριση και αξιολόγηση των αναφορών/καταγγελιών, στην ιστοσελίδα [www.yme.gr](http://www.yme.gr), ή με όποιο άλλο πρόσφορο μέσο. Η

ΓΔΟΕ είναι επίσης αρμόδια και για το σχεδιασμό και την εκτέλεση ενεργειών ευαισθητοποίησης των πολιτών και των κοινωνικών εταίρων ή/και άλλων ενδιαφερόμενων μερών.

## **6. Υποβολή της αναφοράς/καταγγελίας - Καταγραφή**

### **6.1 Τρόποι υποβολής των αναφορών/καταγγελιών**

Αναφορές και καταγγελίες που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της Ενότητας 2 του παρόντος, μπορούν να υποβάλλονται με τη συμπλήρωση της ηλεκτρονικής φόρμας (AK-01) που παρατίθεται στην Ενότητα 9 του παρόντος και είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα της ΓΓΜ [www.yme.gr](http://www.yme.gr).

Στη συνέχεια, η συμπληρωμένη ηλεκτρονική φόρμα (AK-01) αποστέλλεται από τον καταγγέλλοντα στις αρμόδιες περιφερειακές Υπηρεσίες Μεταφορών και Επικοινωνιών:

- είτε μέσω e-mail (οι ηλεκτρονικές διευθύνσεις των αρμόδιων περιφερειακών Υπηρεσιών Μεταφορών και Επικοινωνιών είναι αναρτημένες στην ιστοσελίδα της Γενικής Γραμματείας Μεταφορών [www.yme.gr](http://www.yme.gr)),
- είτε με οποιοδήποτε άλλο πρόσφορο τρόπο.

Στην περίπτωση που δεν καθίσταται δυνατή η χρήση της ηλεκτρονικής φόρμας (AK-01), αρμόδιος υπάλληλος της περιφερειακής Υπηρεσίας Μεταφορών και Επικοινωνιών καταχωρεί τις πληροφορίες της υποβληθείσας αναφοράς/καταγγελίας στην σχετική ηλεκτρονική φόρμα (AK-01).

Στην περίπτωση που η αναφορά/καταγγελία υποβάλλεται στη Διεύθυνση Εποπτείας και Ελέγχου (Δ36), του Υπουργείου Υποδομών και Μεταφορών, αυτή διαβιβάζεται άμεσα στην αρμόδια περιφερειακή Υπηρεσία Μεταφορών και Επικοινωνιών.

### **6.2 Περιεχόμενο των αναφορών/καταγγελιών**

Οι αναφορές/καταγγελίες μπορούν να υποβάλλονται ως ανώνυμες, επώνυμες, με ή χωρίς στοιχεία επικοινωνίας και χαρακτηρίζονται, αντίστοιχα, ως «ανώνυμες», «επώνυμες» ή «χωρίς στοιχεία επικοινωνίας».

«Ανώνυμη» αναφορά/καταγγελία, είναι αυτή στην οποία δεν αναγράφεται καθόλου το ονοματεπώνυμο του καταγγέλλοντα.

«Επώνυμη» αναφορά/καταγγελία, είναι αυτή στην οποία αναγράφεται το ονοματεπώνυμο του καταγγέλλοντα, ακόμα και αν αυτό που δηλώνεται δεν είναι το πραγματικό.

«Χωρίς στοιχεία επικοινωνίας» αναφορά/καταγγελία, είναι αυτή στην οποία δεν αναγράφεται κανένα στοιχείο επικοινωνίας του καταγγέλλοντα (ταχυδρομική διεύθυνση, αριθμός τηλεφώνου ή διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου).

Η επικοινωνία με τον καταγγέλλοντα γίνεται μέσω των στοιχείων που έχει δηλώσει στην αναφορά/καταγγελία του (ταχυδρομική διεύθυνση, αριθμός τηλεφώνου ή διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου).

Οι αναφορές/καταγγελίες πρέπει να αποτυπώνουν κατ' ελάχιστον πληροφορίες σχετικά με:

- Τον καταγγέλλοντα, εφόσον επιθυμεί περαιτέρω επικοινωνία για την εξέλιξη της αναφοράς/καταγγελίας του.
- Την καταγγελλόμενη εγκατάσταση εξυπηρέτησης οχημάτων (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά: είδος, επωνυμία, ταχυδρομική διεύθυνση, κ.λπ.).
- Την περιγραφή του γεγονότος ή της κατάστασης που καταγγέλλεται.
- Τόπος και ημερομηνία του γεγονότος ή της κατάστασης που καταγγέλλεται.

Για την επαρκέστερη τεκμηρίωση και αξιολόγηση μιας αναφοράς/καταγγελίας, δύναται να προσκομίζονται και άλλα σχετικά στοιχεία, όπως φωτογραφίες/βίντεο, ή άλλα αποδεικτικά στοιχεία τεκμηρίωσης.

### **6.3 Αξιολόγηση της αναφοράς/καταγγελίας – Ρόλοι και Αρμοδιότητες**

Η αξιολόγηση της αναφοράς/καταγγελίας διεξάγεται από την αρμόδια περιφερειακή Υπηρεσία Μεταφορών και Επικοινωνιών, η οποία προβαίνει στην αξιολόγηση ως εξής:

- Κάθε ανώνυμη, επώνυμη, με ή χωρίς στοιχεία επικοινωνίας αναφορά/καταγγελία, εξετάζεται σύμφωνα με το σύστημα αξιολόγησης που περιγράφεται στην Ενότητα 7 του παρόντος.
- Κάθε αναφορά/καταγγελία που αξιολογείται, συνοδεύεται από το έντυπο αξιολόγησης ΑΚ-02 που παρατίθεται στην Ενότητα 9 του παρόντος. Οι Ενότητες Α (Αρχική Αξιολόγηση) και Β (Τελική Αξιολόγηση/Βαθμολόγηση) του εντύπου αξιολόγησης ΑΚ-02, συμπληρώνονται από την αρμόδια περιφερειακή Υπηρεσία Μεταφορών και Επικοινωνιών.

## **7. Περιγραφή συστήματος αξιολόγησης της αναφοράς/καταγγελίας**

Κατά το πρώτο στάδιο ελέγχου, πραγματοποιείται η Αρχική Αξιολόγηση της αναφοράς/καταγγελίας, σύμφωνα με την Ενότητα 7.1 του παρόντος.

Στη συνέχεια, ανάλογα με το αποτέλεσμα της αρχικής αξιολόγησης, η εν λόγω αναφορά/καταγγελία με απόφαση του προϊσταμένου της αρμόδιας περιφερειακής Υπηρεσίας Μεταφορών και Επικοινωνιών, είτε αρχειοθετείται, είτε διαβιβάζεται στην αρμόδια αρχή εποπτείας με κοινοποίηση στον καταγγέλλοντα, είτε υπόκειται σε Τελική Αξιολόγηση/Βαθμολόγησή της σύμφωνα με την Ενότητα 7.2 του παρόντος.

## 7.1 Αρχική Αξιολόγηση

Η αρχική αξιολόγηση διεξάγεται με την εφαρμογή των κριτηρίων 1-4 που ακολουθούν και όπως αυτά διατυπώνονται στην Ενότητα Α του εντύπου αξιολόγησης ΑΚ-02:

1. Το προφανώς αβάσιμο/αστήρικτο/ακατάληπτο/αόριστο του περιεχομένου της καταγγελίας. Αναφορές/καταγγελίες με προφανώς αβάσιμο, αστήρικτο, ακατάληπτο ή/και αόριστο περιεχόμενο αρχειοθετούνται.
2. Η συμβατότητα του περιεχομένου της καταγγελίας με το πεδίο αρμοδιότητας της Υπηρεσίας. Αναφορές/καταγγελίες εκτός του πεδίου αρμοδιότητας διαβιβάζονται άμεσα στην αρμόδια αρχή εποπτείας με κοινοποίηση στον καταγγέλλοντα.
3. Την προσκόμιση των απαραίτητων στοιχείων που επιτρέπουν τη διεξαγωγή της αξιολόγησης. Στην περίπτωση που η αναφορά/καταγγελία δεν περιλαμβάνει τα ελάχιστα απαραίτητα στοιχεία όπως αυτά αναφέρονται στην Ενότητα 6.2 του παρόντος, ώστε να καθίσταται εφικτή η αξιολόγηση και διερεύνησή της, αρχειοθετείται.
4. Επαναλαμβανόμενη υποβολή από τον ίδιο καταγγέλλοντα, οι ισχυρισμοί του οποίου δεν έχουν επαληθευτεί σε προγενέστερους ελέγχους.

Στην περίπτωση που ο καταγγέλλων έχει κατ' επανάληψη υποβάλει καταγγελίες στο παρελθόν και η ακρίβεια των ισχυρισμών του δεν έχει αποδειχθεί σε προγενέστερους ελέγχους, η αναφορά/καταγγελία αρχειοθετείται.

Καθένα από τα παραπάνω κριτήρια αξιολογείται με ΝΑΙ ή ΟΧΙ και συμπληρώνεται το αντίστοιχο πεδίο στην Ενότητα Α του εντύπου αξιολόγησης ΑΚ-02. Μετά την ολοκλήρωση της Ενότητας Α και ανάλογα με τις απαντήσεις που δόθηκαν για τα κριτήρια 1-4, η αναφορά/καταγγελία:

- είτε αρχειοθετείται με απόφαση του προϊσταμένου της αρμόδιας περιφερειακής Υπηρεσίας Μεταφορών και Επικοινωνιών (βλ. κριτήρια 1, 3 και 4 της Ενότητας Α του εντύπου ΑΚ-02),
- είτε διαβιβάζεται στην αρμόδια αρχή εποπτείας (βλ. κριτήριο 2 της Ενότητας Α του εντύπου ΑΚ-02),
- είτε υπόκειται σε Τελική Αξιολόγηση/Βαθμολόγηση συμπληρώνοντας την Ενότητα Β του εντύπου αξιολόγησης ΑΚ-02.

## 7.2 Τελική Αξιολόγηση/Βαθμολόγηση

Η αρμόδια υπηρεσία προχωρά στην τελική αξιολόγηση/βαθμολόγηση της αναφοράς/καταγγελίας με βάση τα κριτήρια 5-9 που ακολουθούν και όπως αυτά διατυπώνονται στην Ενότητα Β του εντύπου αξιολόγησης ΑΚ-02:

5. **Δυνατότητα εξοικονόμησης πόρων, μέσω διασταύρωσης με προϋπάρχοντα διαθέσιμα στοιχεία.** Για το σκοπό αυτό διασταυρώνεται η καταγγελία με τυχόν προηγούμενες καταγγελίες ή ελέγχους για την ίδια επιχείρηση ή εγκατάσταση.
6. **Μέγεθος εκτιμώμενης βλάβης για το κοινό.** Εξετάζεται το μέγεθος της πιθανής ή πραγματικής βλάβης για το κοινό, όπως αυτό δύναται να εκτιμηθεί από την αρμόδια υπηρεσία που αξιολογεί την καταγγελία. Η εκτίμηση βασίζεται στην εμπειρία είτε να αξιολογήσει το περιεχόμενο της καταγγελίας (αν η βλάβη αναφέρεται στο κείμενο της καταγγελίας), είτε να διαγνώσει πιθανό κίνδυνο από το περιεχόμενο της καταγγελίας (αν η βλάβη δεν αναφέρεται ρητά).
7. **Ειδικές περιστάσεις κινδύνου.** Αυτές είναι πιθανό να συντρέχουν όταν η καταγγελία αφορά σε επιχείρηση, συμβάν ή τόπο εγκατάστασης με ειδικά χαρακτηριστικά (π.χ. ευάλωτες ομάδες ατόμων, καιροσκοπικές συμπεριφορές κ.λπ.).
8. **Πιθανότητα εμφάνισης κινδύνου.** Αφορά την εκτίμηση της πιθανότητας να συμβεί ο κίνδυνος (το επικίνδυνο συμβάν), με ποιοτικούς και ποσοτικούς όρους.
9. **Επίπεδο κινδύνου της εγκατάστασης.** Όπως έχει προ-αξιολογηθεί στη βάση δεδομένων για τον προγραμματισμό των τακτικών ελέγχων. Εάν δεν υπάρχει ιστορικό στη βάση δεδομένων για τα τρία (3) τελευταία έτη, η εγκατάσταση θεωρείται Μέσου κινδύνου (εκτός εάν ανήκει σε επιλεγμένες δραστηριότητες οι οποίες θεωρούνται Υψηλού κινδύνου).

### 7.3 Κριτήρια Τελικής Αξιολόγησης και Βαθμολόγησης

Σύμφωνα με τα προαναφερόμενα κριτήρια διαμορφώνεται ο ακόλουθος πίνακας των κριτηρίων 5-9 τελικής αξιολόγησης και βαθμολόγησης και όπως αυτά διατυπώνονται στην Ενότητα Β του εντύπου αξιολόγησης ΑΚ-02:

Κριτήρια Τελικής Αξιολόγησης και Βαθμολόγησης		ΝΑΙ	ΟΧΙ
5.1	Έχει ελεγχθεί πρόσφατα η επιχείρηση	Ελέγχεται το Βήμα 5.2	Ελέγχεται το Βήμα 5.3
5.2	Έχει βεβαιωθεί στην επιχείρηση ίδια παράβαση με την καταγγελλόμενη	Ελέγχεται το Βήμα 5.3	Ελέγχεται το Βήμα 5.3

Κριτήρια Τελικής Αξιολόγησης και Βαθμολόγησης		ΝΑΙ	ΟΧΙ	
5.3	Υπάρχουν άλλες καταγγελίες για την ίδια επιχείρηση	Ελέγχεται το Βήμα 5.4	Αξιολόγηση παρούσας καταγγελίας με Κριτήρια 5-9	
5.4	Είναι δυνατή η ενοποίηση της παρούσας καταγγελίας με προηγούμενες καταγγελίες για την ίδια επιχείρηση	Ενοποίηση παρόμοιων καταγγελιών και κοινή αξιολόγησή τους με Κριτήρια 5-9	Αξιολόγηση παρούσας καταγγελίας με Κριτήρια 5-9	
5	Επαναληψιμότητα της καταγγελλόμενης παράβασης, από την ίδια επιχείρηση ή ίδιου τύπου επιχείρηση στην ίδια διεύθυνση και υπό τον ίδιο εκμεταλλευτή, ακόμα και όταν έχει αλλάξει η επωνυμία	2 <sup>η</sup> φορά	2	
		Πάνω από 2 φορές	3	
6	Μέγεθος εκτιμώμενης βλάβης για το κοινό <i>(πρέπει ο διενεργών να εκτιμήσει σε ποια από τις παρατιθέμενες κατηγορίες ανταποκρίνεται καλύτερα το περιεχόμενο ή τα συμφραζόμενα της καταγγελίας)</i>	Πιθανή ή πραγματική έκθεση περιοίκων ή πελατών σε ατύχημα με σημαντικό/ούς τραυματισμό/ούς ή και θάνατο	5	Δεν εφαρμόζεται
		Πιθανή ή πραγματική έκθεση περιοίκων σε ατύχημα με ελαφρούς τραυματισμούς	4	
		Πιθανή ή πραγματική έκθεση πελατών σε ατύχημα με ελαφρούς τραυματισμούς	3	
		Πιθανή ή πραγματική έκθεση σε ατύχημα με υλικές ζημιές	2	
		Όλες οι υπόλοιπες περιπτώσεις που δεν δύνανται να ενταχθούν στις προαναφερόμενες	1	

Κριτήρια Τελικής Αξιολόγησης και Βαθμολόγησης		ΝΑΙ	ΟΧΙ
7	Ειδικές περιστάσεις κινδύνου που αφορούν την επιχείρηση ή το συμβάν ή τον τόπο εγκατάστασης: 1. Ευάλωτη ομάδα ατόμων (παιδιά, ηλικιωμένοι, ΑΜΕΑ, κ.λπ.) 2. Κίνδυνος από καιροσκοπικές συμπεριφορές	5	0
8	Πιθανότητα εμφάνισης κινδύνου	Σχεδόν βέβαιη εξέλιξη (90%)	5
		Η εξέλιξη δεν είναι δυνατόν να αποκλειστεί (50%)	3
		Μάλλον απίθανη εξέλιξη (10%)	1
9	Επίπεδο κινδύνου της εγκατάστασης στη βάση δεδομένων προγραμματισμού τακτικών ελέγχων (3 τελευταία έτη) (Εάν δεν υπάρχει ιστορικό σε βάση δεδομένων, η εγκατάσταση θεωρείται Μέσου κινδύνου, εκτός από επιλεγμένες δραστηριότητες που θεωρούνται Υψηλού κινδύνου)	Υψηλός	5
		Μέσος	3
		Χαμηλός	1

#### 7.4 Χαρακτηρισμός Αναφοράς/Καταγγελίας και Πίνακας Ενεργειών

Με βάση τη συνολική βαθμολογία «β» που λαμβάνει κάθε αναφορά/καταγγελία, κατατάσσεται σε Επίπεδο Σημαντικότητας σύμφωνα με τον πίνακα που ακολουθεί.

Στον ίδιο πίνακα παρατίθενται για κάθε επίπεδο σημαντικότητας της αναφοράς/καταγγελίας, οι αντίστοιχες ενέργειες διαχείρισης από την αρμόδια περιφερειακή Υπηρεσία Μεταφορών και Επικοινωνιών και ενημερώνεται ο καταγγέλλων εφόσον παρέχει στοιχεία επικοινωνίας.

Βαθμολογία «β»	Επίπεδο Σημαντικότητας	Ενέργεια διαχείρισης (από την αρμόδια περιφερειακή Υπηρεσία Μεταφορών και Επικοινωνιών)
2≤β≤6	Σημαντική	Διερεύνηση με διοικητικό έλεγχο των απαιτούμενων αδειών, εγγράφων και διαδικασιών και αποφασίζεται, ανάλογα με τα

Βαθμολογία «β»	Επίπεδο Σημαντικότητας	Ενέργεια διαχείρισης (από την αρμόδια περιφερειακή Υπηρεσία Μεταφορών και Επικοινωνιών)
		ευρήματα, εάν θα ενταχθεί στον επιχειρησιακό προγραμματισμό των τακτικών ελέγχων.
$7 \leq \beta \leq 12$	Πολύ σημαντική	Διερεύνηση με επιτόπιο έλεγχο.
$13 \leq \beta \leq 23$ ή επήλθε θάνατος/ τραυματισμός/ ατύχημα με υλικές ζημιές	Εξαιρετικά σημαντική/κρίσιμη	Άμεση διερεύνηση κατά προτεραιότητα και λήψη άμεσων διορθωτικών ή/και κατασταλτικών μέτρων, κατά περίπτωση.

## 8. Ενέργειες Διαχείρισης Αναφορών/Καταγγελιών

Στην περίπτωση αναφοράς/καταγγελίας που έχει χαρακτηριστεί ως «Σημαντική», διεξάγεται διοικητικός έλεγχος των απαιτούμενων αδειών, εγγράφων και διαδικασιών και αποφασίζεται ανάλογα με τα ευρήματα, εάν η αναφορά/καταγγελία θα ενταχθεί στον επιχειρησιακό προγραμματισμό των τακτικών ελέγχων.

Στην περίπτωση αναφοράς/καταγγελίας που έχει χαρακτηριστεί ως «Πολύ σημαντική», γίνεται διερεύνηση με επιτόπιο έλεγχο.

Στην περίπτωση αναφοράς/καταγγελίας που έχει χαρακτηριστεί ως «Εξαιρετικά σημαντική/κρίσιμη», γίνεται άμεση διερεύνηση κατά προτεραιότητα, ανεξάρτητα από τα επιχειρησιακά προγράμματα τακτικών ελέγχων και λαμβάνονται άμεσα διορθωτικά ή/και κατασταλτικά μέτρα, κατά περίπτωση.

Οι επιμέρους βαθμοί ανά κριτήριο (σύμφωνα με την Ενότητα 7.3 του παρόντος), η συνολική βαθμολογία «β», το επίπεδο σημαντικότητας και η ενέργεια διαχείρισης (σύμφωνα με την Ενότητα 7.4 του παρόντος), συμπληρώνονται στην Ενότητα Β του εντύπου αξιολόγησης ΑΚ-02. Τα συγκεντρωτικά στατιστικά στοιχεία από τη διαχείριση των αναφορών/καταγγελιών, καθώς και τα αναλυτικά πορίσματα των ελέγχων (εφόσον αυτοί έχουν ήδη ολοκληρωθεί), καταχωρούνται στα αντίστοιχα Υποδείγματα (1, 2 και 3), τα οποία είναι διαθέσιμα στην ιστοσελίδα της ΓΤΜ [www.yme.gr](http://www.yme.gr), και κοινοποιούνται στην Διεύθυνση Εποπτείας και Ελέγχου (Δ36) σε εξαμηνιαία βάση.

## 9. Έντυπα

Επισυνάπτονται τα ακόλουθα έντυπα:

1. Έντυπο Αναφοράς / Καταγγελίας ΑΚ-01 (ΣΥΝΕΡΓΕΙΑ, ΠΛΥΝΤΗΡΙΑ/ΛΙΠΑΝΤΗΡΙΑ, ΧΩΡΟΙ ΣΤΑΘΜΕΥΣΗΣ, ΣΤΑΘΜΟΙ ΥΠΕΡΑΣΤΙΚΩΝ ΛΕΩΦΟΡΕΙΩΝ)
2. Έντυπο Αξιολόγησης Αναφορών / Καταγγελιών ΑΚ-02
3. Υπόδειγμα 1 ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ / ανά είδος εγκατάστασης
4. Υπόδειγμα 2 ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ / Αρχική Αξιολόγηση
5. Υπόδειγμα 3 ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ / Ενέργειες Διαχείρισης Καταγγελίας

**ΕΝΤΥΠΟ ΑΝΑΦΟΡΑΣ/ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ ΑΚ-01**  
**(ΣΥΝΕΡΓΕΙΑ, ΠΛΥΝΤΗΡΙΑ/ΛΙΠΑΝΤΗΡΙΑ, ΧΩΡΟΙ ΣΤΑΘΜΕΥΣΗΣ, ΣΤΑΘΜΟΙ ΥΠΕΡΑΣΤΙΚΩΝ ΛΕΩΦΟΡΕΙΩΝ)**

**ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΝΑΦΕΡΟΝΤΟΣ/ΚΑΤΑΓΓΕΛΟΝΤΟΣ**

ΟΝΟΜΑ ΙΔΙΩΤΗ ή ΦΟΡΕΑ	
ΕΠΩΝΥΜΟ ή ΕΠΩΝΥΜΙΑ	
ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΣΤΥΝΟΜΙΚΗΣ ΤΑΥΤΟΤΗΤΑΣ Ή ΔΙΑΒΑΤΗΡΙΟΥ	
ΙΔΙΟΤΗΤΑ	
ΑΦΜ	
ΟΔΟΣ / ΑΡΙΘΜΟΣ	
ΠΕΡΙΟΧΗ / ΔΗΜΟΣ / ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ	
Τ.Κ.	
ΣΤΑΘΕΡΟ ΤΗΛΕΦΩΝΟ	
ΚΙΝΗΤΟ ΤΗΛΕΦΩΝΟ	
EMAIL	

<b>ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΑ Η ΑΝΑΦΟΡΑ/ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ</b>	
ΕΠΩΝΥΜΙΑ	
ΟΔΟΣ / ΑΡΙΘΜΟΣ	
ΠΕΡΙΟΧΗ / ΔΗΜΟΣ / ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ	
ΤΗΛΕΦΩΝΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	
URL/ EMAIL	
ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΤΗΣ	

<b>ΤΟΠΟΣ ΚΑΙ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΟΜΕΝΗΣ ΠΑΡΑΒΑΣΗΣ<sup>1</sup></b>

**ΕΙΔΟΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ/ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ**

ΛΕΙΤΟΥΡΓΕΙ ΧΩΡΙΣ ΑΔΕΙΑ ή ΔΕΝ ΣΥΜΜΟΡΦΩΝΕΤΑΙ ΜΕ ΤΟΥΣ ΟΡΟΥΣ ΚΑΙ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΑΔΕΙΟΔΟΤΗΣΗΣ	<input type="checkbox"/>	ΠΡΟΚΑΛΕΙ ΚΑΤΑΣΤΡΟΦΗ ΤΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ	<input type="checkbox"/>
ΠΡΟΚΑΛΕΙ ΟΧΛΗΣΗ	<input type="checkbox"/>	ΠΡΟΚΑΛΕΙ/ΕΝΔΕΧΕΤΑΙ ΝΑ ΠΡΟΚΑΛΕΣΕΙ ΒΛΑΒΗ/ΖΗΜΙΑ ΣΕ ΚΟΙΝΟ/ΕΥΑΛΩΤΕΣ ΟΜΑΔΕΣ	<input type="checkbox"/>
		ΑΛΛΗ	<input type="checkbox"/>

**ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΓΕΓΟΝΟΤΟΣ**

--

**ΕΠΙΣΥΝΑΠΤΟΜΕΝΑ ΑΠΟΔΕΙΚΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ/ΤΕΚΜΗΡΙΑ**

ΦΩΤΟΓΡΑΦΙΕΣ / ΒΙΝΤΕΟ	<input type="checkbox"/>
ΑΛΛΑ ΑΠΟΔΕΙΚΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ	<input type="checkbox"/>

**Ο ΑΝΑΦΕΡΩΝ/ΚΑΤΑΓΓΕΛΩΝ**

Ο αναφέρων/καταγγέλλων δηλώνω ότι έλαβα γνώση της Πολιτικής Διαχείρισης και Αξιολόγησης Αναφορών/Καταγγελιών της ΓΔΟΕ

Ημερομηνία/Υπογραφή

**ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ/ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ (Συμπληρώνεται από την Υπηρεσία)**

		ΑΡ. ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟΥ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ
ΑΥΤΟΠΡΟΣΩΠΗ ΥΠΟΒΟΛΗ Ή ΜΕ	<input type="checkbox"/>		
ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΣΗ			
ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΜΕ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟ /	<input type="checkbox"/>		
COURIER			
ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΜΕ EMAIL	<input type="checkbox"/>		

**ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΓΡΑΦΟΝΤΟΣ**

--

**ΕΝΤΥΠΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ/ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ ΑΚ-02**

**ΜΟΝΑΔΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ/ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ**

--	--

**ΕΝΟΤΗΤΑ Α. Αρχική Αξιολόγηση**

Κριτήρια Αρχικής Αξιολόγησης	Αξιολόγηση		Ενέργεια
	Ναι	Όχι	
1. Αβάσιμο/Αστήρικτο/ Ακατάληπτο/Αόριστο	Ναι		Αρχειοθέτηση
	Όχι		Αξιολόγηση επόμενου κριτηρίου
2. Συμβατότητα με Πεδίο Αρμοδιότητας	Ναι		Αξιολόγηση επόμενου κριτηρίου
	Όχι		Διαβίβαση στην αρμόδια αρχή εποπτείας
3. Ελάχιστη Απαραίτητη Τεκμηρίωση	Ναι		Αξιολόγηση επόμενου κριτηρίου
	Όχι		Αρχειοθέτηση
4. Επαναλαμβανόμενη υποβολή από τον ίδιο καταγγέλλοντα, οι ισχυρισμοί του οποίου δεν έχουν επαληθευτεί σε προγενέστερους ελέγχους	Ναι		Αρχειοθέτηση
	Όχι		Τελική Αξιολόγηση

**ΕΝΟΤΗΤΑ Β. Τελική Αξιολόγηση/Βαθμολόγηση**

Κριτήρια Τελικής Αξιολόγησης		ΕΥΡΟΣ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑΣ	ΒΑΘΜΟΣ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
5	Επαναληψιμότητα της καταγγελλόμενης παράβασης, από την ίδια επιχείρηση ή ίδιου τύπου επιχείρηση στην ίδια διεύθυνση και υπό τον ίδιο εκμεταλλευτή, ακόμα και όταν έχει αλλάξει η επωνυμία	0/2/3		
6	Μέγεθος εκτιμώμενης βλάβης για το κοινό	1/2/3/4/5		
7	Ειδικές περιστάσεις κινδύνου που αφορούν την επιχείρηση ή το συμβάν ή τον τόπο εγκατάστασης	0/5		
8	Πιθανότητα εμφάνισης κινδύνου	1/3/5		
9	Επίπεδο κινδύνου της εγκατάστασης στη βάση δεδομένων προγραμματισμού τακτικών ελέγχων (3 τελευταία έτη)	1/3/5		
		<b>Συνολική Βαθμολογία (β)</b>		
		<b>Επίπεδο Σημαντικότητας</b>		
		<b>Ενέργεια Διαχείρισης Αναφοράς/Καταγγελίας</b>		
<b>ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ</b>		<b>ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ</b>		<b>ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ Δ/ΝΣΗΣ</b>

ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ 1

ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ

για Συνεργεία, Πλυντήρια / λιπαντήρια, Υπαιθριους και στεγασμένους σταθμούς επιβατικών αυτοκινήτων και βαρέων οχημάτων & Σταθμούς υπεραστικών λεωφορείων

Αφορά το έτος ..... <sup>(1)</sup> :															
Περιφέρεια:															
Περιφερειακή Ενότητα:															
Ημερομηνία ενημέρωσης / τροποποίησης πίνακα:															
α/α	Είδος Εγκατάστασης	Αριθμός εισερχομένων καταγγελιών	Αριθμός καταγγελιών που αρχειοθετήθηκαν	Αριθμός καταγγελιών που σταμάτησαν στο στάδιο αρχικής αξιολόγησης	Αριθμός καταγγελιών που προωθήθηκαν στο στάδιο τελικής αξιολόγησης	ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΑΞΙΟΛΟΓΗΘΗΚΑΝ "ΣΗΜΑΝΤΙΚΕΣ"	ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΑΞΙΟΛΟΓΗΘΗΚΑΝ "ΠΟΛΥ ΣΗΜΑΝΤΙΚΕΣ"	ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΑΞΙΟΛΟΓΗΘΗΚΑΝ "ΕΞΑΙΡΕΤΙΚΑ ΣΗΜΑΝΤΙΚΕΣ"	Αριθμός καταγγελιών που ολοκληρώθηκαν στο στάδιο τελικής αξιολόγησης	Αριθμός καταγγελιών που ολοκληρώθηκαν με διοικητικό έλεγχο	ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΓΙΑ ΤΙΣ ΟΠΟΙΕΣ ΔΙΕΝΕΡΓΗΘΗΚΕ ΕΠΙ ΤΟΠΟΥ ΕΛΕΓΧΟΣ ΣΤΗΝ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	Αριθμός εγκαταστάσεων που ελέγχθηκαν και βρέθηκαν σε συμμόρφωση	Αριθμός εγκαταστάσεων που ελέγχθηκαν και βρέθηκαν μη συμμορφούμενες	ΑΡΙΘΜΟΣ εγκαταστάσεων που συμμορφώθηκαν με τα επιβληθέντα μέτρα συμμόρφωσης	Αριθμός εγκαταστάσεων που δεν συμμορφώθηκαν με τα επιβληθέντα μέτρα συμμόρφωσης
	Συνεργεία														
	Πλυντήρια / λιπαντήρια														
	Υπαιθριοι και στεγασμένοι σταθμοί επιβατικών αυτοκινήτων και βαρέων οχημάτων														
	Σταθμοί υπεραστικών λεωφορείων														
(1): Συμπληρώνεται το έτος και αφορά στο χρονικό διάστημα από 1/1 έως 31/12															
ΣΥΝΟΛΟ ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ:															
ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΘΗΚΑΝ:															
ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΣΤΑΜΑΤΗΣΑΝ ΣΤΟ ΣΤΑΔΙΟ ΑΡΧΙΚΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ:															
ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΠΡΟΩΘΗΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΣΤΑΔΙΟ ΤΕΛΙΚΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ:															
ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΣΤΑΔΙΟ ΤΕΛΙΚΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ:															
ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΗΚΑΝ ΜΕ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΕΛΕΓΧΟ:															
ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΓΙΑ ΤΙΣ ΟΠΟΙΕΣ ΔΙΕΝΕΡΓΗΘΗΚΕ ΕΠΙ ΤΟΠΟΥ ΕΛΕΓΧΟΣ ΣΤΗΝ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ:															
ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΑΞΙΟΛΟΓΗΘΗΚΑΝ "ΣΗΜΑΝΤΙΚΕΣ":															
ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΑΞΙΟΛΟΓΗΘΗΚΑΝ "ΠΟΛΥ ΣΗΜΑΝΤΙΚΕΣ":															
ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΑΞΙΟΛΟΓΗΘΗΚΑΝ "ΕΞΑΙΡΕΤΙΚΑ ΣΗΜΑΝΤΙΚΕΣ":															
Αριθμός εγκαταστάσεων που ελέγχθηκαν και βρέθηκαν σε συμμόρφωση:															
Αριθμός εγκαταστάσεων που ελέγχθηκαν και βρέθηκαν μη συμμορφούμενες:															
ΑΡΙΘΜΟΣ εγκαταστάσεων που συμμορφώθηκαν με τα επιβληθέντα μέτρα συμμόρφωσης:															
Αριθμός εγκαταστάσεων που δεν συμμορφώθηκαν με τα επιβληθέντα μέτρα συμμόρφωσης:															

ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ 2

ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ / Αρχική Αξιολόγηση

Είδος εγκατάστασης: <sup>(1)</sup>

Εισερχόμενες καταγγελίες εντός του έτους .....: <sup>(2)</sup>

Περιφέρεια:

Περιφερειακή Ενότητα:

Ημερομηνία ενημέρωσης / τροποποίησης πίνακα:

α/α	Στοιχεία εγκατάστασης		Ημερομηνία καταγγελλόμενης παράβασης (Συμπληρώνεται η ημερομηνία του εντύπου ΑΚ-01)	Αρχική Αξιολόγηση		
	Επωνυμία εγκατάστασης	Διεύθυνση εγκατάστασης		Αρχειοθέτηση από την αρμόδια περιφερειακή Υπηρεσία Μεταφορών και Επικοινωνιών	Διαβίβαση στην αρμόδια αρχή εποπτείας (σε περίπτωση αναρμοδιότητας της Υπηρεσίας Μεταφορών και Επικοινωνιών)	Πρώθηση προς τελική Αξιολόγηση/Βαθμολόγηση από την αρμόδια περιφερειακή Υπηρεσία Μεταφορών και Επικοινωνιών (Εάν ΝΑΙ συμπληρώνονται τα στοιχεία της τελικής αξιολόγησης - επόμενος πίνακας)

(1): Συμπληρώνεται ανάλογα για Συνεργεία ή Πλυντήρια / λυπαντήρια ή Υπαίθριους και στεγασμένους σταθμούς επιβατικών αυτοκινήτων και βαρέων οχημάτων ή Σταθμούς υπεραστικών λεωφο

(2): Συμπληρώνεται το έτος και αφορά στο χρονικό διάστημα από 1/1 έως 31/12

ΣΥΝΟΛΟ ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ:	
ΣΥΝΟΛΟ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΘΗΚΑΝ:	
ΣΥΝΟΛΟ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΣΤΑΜΑΤΗΣΑΝ ΣΤΟ ΣΤΑΔΙΟ ΑΡΧΙΚΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ:	
ΣΥΝΟΛΟ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΠΡΩΘΗΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΣΤΑΔΙΟ ΤΕΛΙΚΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ:	

